

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara tingkat kegagalan layanan, emosi positif pelanggan, keadilan pemulihan kegagalan layanan, kepuasan pasca pemulihan kegagalan layanan dengan *word of mouth* (WOM) serta hubungan moderasi antara tingkat kegagalan layanan dengan keadilan pemulihan kegagalan layanan dan WOM studi pada Perum Bulog Divisi Regional NTB. Responden dalam penelitian ini adalah keluarga penerima manfaat (KPM) rastra tahun 2017 di Kabupaten Lombok Barat dengan jumlah sampel sebanyak 184 orang. Teknik penentuan sample dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* dan teknik analisis data yang digunakan adalah *Structure Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan program AMOS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan tingkat keparahan kegagalan layanan berpengaruh negatif terhadap WOM, sedangkan Keadilan pemulihan kegagalan layanan berhasil menjadi variabel moderasi antara variabel tingkat keparahan kegagalan layanan dengan perilaku WOM.

Kata kunci : tingkat keparahan kegagalan layanan, emosi positif pelanggan, keadilan pemulihan kegagalan layanan, kepuasan pasca pemulihan kegagalan layanan dan *word of mouth* (WOM)